

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Заместитель председателя  
 Брестского облисполкома

*Ольш* В.И.Ольшевский  
 01 2023 г.



## КОМПЛЕКС МЕРОПРИЯТИЙ

направленных на упреждение обращений граждан и юридических лиц, претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг

| № п/п                                    | Наименование мероприятий                                                                                                                                                                                                        | Срок исполнения                                                                   | Исполнители                                                        | Способы реализации мероприятий                                                               |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Оплата жилищно-коммунальных услуг</b> |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                   |                                                                    |                                                                                              |
| 1                                        | Информирование населения об изменении тарифов на жилищно-коммунальные услуги                                                                                                                                                    | ежегодно,<br>до 15 января,<br>до 15 июня                                          | БОУП «Управление ЖКХ»,<br>горрайисполкомы,<br>предприятия ЖКХ, ВКХ | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендах, в СМИ, интернет-ресурсах |
| 2                                        | Информирование населения об изменении порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги                                                                                                                                   | по мере необходимости,<br>в случае внесения изменений в нормативные правовые акты |                                                                    |                                                                                              |
| 3                                        | Информирование граждан об оказании малообеспеченным и социально уязвимым слоям населения государственной поддержки в форме безналичных жилищных субсидий для частичной оплаты жилищно-коммунальных услуг и предоставлении льгот | ежегодно                                                                          |                                                                    |                                                                                              |

| Жилищный фонд |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                        |                                                                          |                                                                               |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 4             | Информирование населения о домах, включенных в текущие графики капитального ремонта жилищного фонда                                                                                                                  | ежегодно, до 1 февраля с последующей актуализацией при внесении существенных изменений | Горрайисполкомы, предприятия ЖКХ                                         | размещение информации на сайте, в СМИ, интернет-ресурсах                      |
| 5             | Доведение информации о подъездах, подлежащих ремонту, с информированием населения о порядке осуществления данных работ, в том числе внесение платы за фактически выполненные работы                                  | ежегодно, до 1 февраля с последующей актуализацией при внесении существенных изменений | Горрайисполкомы, предприятия ЖКХ                                         | размещение информации на сайте предприятий, в СМИ, интернет-ресурсах          |
| 6             | Информирование жильцов о ходе проведения капитального ремонта жилого дома по средствам современных технологий и технических средств информатизации, в частности при помощи создания общедомовых чатов в мессенджерах | постоянно                                                                              | Предприятия ЖКХ                                                          | Выбранный мессенджер                                                          |
| 7             | Информирование населения об очередности граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий                                                                                                                            | постоянно                                                                              | Горрайисполкомы, управление жилищно-коммунального хозяйства облисполкома | размещение информации на сайте Брестского областного исполнительного комитета |
| 8             | Информирование населения о сдаче в наем арендных жилых помещений                                                                                                                                                     | постоянно                                                                              | Горрайисполкомы                                                          | размещение информации на сайтах горрайисполкомов, в СМИ                       |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                     |                                                |                                                                                              |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9                                                  | Информирование населения о сведениях по пустующим домам для последующего их включения в реестр «Пустующих домов»                                                                                                    | постоянно                                                                                                           | Горрайисполкомы                                | размещение информации на сайтах горрайисполкомов                                             |
| <b>Обращение с твердыми коммунальными отходами</b> |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                     |                                                |                                                                                              |
| 10                                                 | Информирование населения о графике вывоза твердых коммунальных отходов на территории городов и районов области                                                                                                      | ежеквартально                                                                                                       | Предприятия ЖКХ                                | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах |
| <b>Улично-дорожная сеть</b>                        |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                     |                                                |                                                                                              |
| 11                                                 | Информирование населения о проводимых работах по ремонту улично-дорожной сети населенных пунктов, в том числе о порядке проведения ремонтного профилирования (грейдирования) улиц                                   | ежегодно                                                                                                            | Предприятия ЖКХ                                | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах |
| <b>Водопроводно-канализационное хозяйство</b>      |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                     |                                                |                                                                                              |
| 12                                                 | Информирование населения о порядке проводимой работы по развитию сетей водоснабжения и водоотведения в существующих кварталах жилой застройки, в том числе на условиях долевого участия средств населения и бюджета | ежегодно,<br>до 1 февраля и<br>до 1 ноября,<br>дальнейшая<br>актуализация при<br>внесении существенных<br>изменений | БОУП «Управление ЖКХ»,<br>предприятия ЖКХ, ВКХ | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах |
| 13                                                 | Информирование населения о проводимых мероприятиях по обеспечению потребителей качественной питьевой водой                                                                                                          | ежегодно,<br>до 1 февраля,<br>дальнейшая<br>актуализация при<br>реализации отдельных<br>мероприятий                 | БОУП «Управление ЖКХ»,<br>предприятия ЖКХ, ВКХ | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах |



| <b>Тепловое хозяйство</b>             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                   |                                                |                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14                                    | Информирование населения о порядке начала отопительного сезона: условие и очередность включения отопления для различных групп потребителей, сроки включения, продолжительность работ по развоздушиванию систем отопления, наладочным работам | ежегодно,<br>с 25 августа<br>по 30 октября                        | БОУП «Управление ЖКХ»,<br>предприятия ЖКХ      | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах |
| <b>Единый областной контакт-центр</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                   |                                                |                                                                                              |
| 15                                    | Доведение информации руководителям предприятий ЖКХ, председателям горрайисполкомов о проблемных вопросах, поступивших через областной контакт-центр 115                                                                                      | ежемесячно                                                        | БОУП «Управление ЖКХ»                          | направление информационных писем                                                             |
| 16                                    | Составление списка домов с наибольшим средним количеством претензий на одну квартиру, с последующим анализом и контролем поступающих по данным домам претензий                                                                               | ежеквартально,<br>до 15 числа месяца<br>следующего за<br>отчетным | БОУП «Управление ЖКХ»                          |                                                                                              |
| 17                                    | Осуществление внутреннего контроля и своевременности оказания жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества, рассмотрения претензий                                                                                                        | постоянно                                                         | Руководители предприятий<br>ЖКХ                |                                                                                              |
| <b>Общие вопросы</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                   |                                                |                                                                                              |
| 18                                    | Информирование населения о проводимых мероприятиях по обеспечению социальных стандартов в системе ЖКХ                                                                                                                                        | ежегодно,<br>до 10 февраля<br>до 10 июля                          | БОУП «Управление ЖКХ»,<br>предприятия ЖКХ, ВКХ | размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                   |                                             |                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | Обеспечение исполнительской дисциплины и ответственности при рассмотрении обращений граждан и претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг                                                                                                                                                 | постоянно                                                                         | Руководители предприятий ЖКХ                |                                                                                                                                               |
| 20 | Обеспечение актуализации сведений, содержащихся на интернет-сайтах, информационных стендах предприятий (номера телефонов, электронные адреса, тарифы по оказываемым услугам и т.д.), в целях исключения противоречивой, неактуальной информации, восполнения пробелов в информировании граждан. | ежемесячно                                                                        | БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ      | определение ответственного специалиста за обновлением информации на сайте предприятий                                                         |
| 21 | Проведение системной работы по обеспечению оперативной связи с населением:<br>проведение «прямых телефонных линий»;<br>организация «горячей линии»                                                                                                                                              | не реже 1 раза в квартал (согласно утвержденных графиков);<br><br>в рабочее время | БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ, ВКХ | размещать информацию о проведении «прямых телефонных линий» и «горячей линии» на официальных сайтах предприятий, информационных сайтах, в СМИ |